

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

з підготовки до державного екзамену
освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр

*(для студентів 4 і 5-го курсів усіх форм навчання
напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2015

Методичні вказівки з підготовки до державного екзамену освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр (для студентів 4 і 5-го курсів усіх форм навчання напряму підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: І. Б. Андренко. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. – 52 с.

Укладачі: д.е.н., проф. І. М. Писаревський
к. е. н., доц. І. Б. Андренко

Рецензент: к. е. н., доц. Є. М. Кайлюк

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол № 1
від 28 серпня 2014 р.

ЗМІСТ

	Стор.
Вступ.....	4
1 Основний зміст	5
2 Критерії оцінювання	36
Рекомендована література з дисциплін	38

ВСТУП

Програма комплексного державного екзамену підготовлена відповідно до Галузових стандартів вищої освіти та Варіативної компоненти освітньо-кваліфікаційної характеристики та освітньо-професійної програми підготовки бакалавра з напрямку підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа галузі знань 1401 – Сфера обслуговування.

Державний екзамен з базової освіти – це комплекс кваліфікаційних завдань, які дозволяють виявити рівень підготовки студентів, ступінь володіння професійними знаннями та уміннями виконання виробничих функцій, зазначених в освітньо-професійній програмі.

Мета державного екзамену – виявлення рівня засвоєння теоретичних знань та практичних навичок студентів, їх відповідності вимогам освітньо-кваліфікаційної характеристики.

Комплексний державний екзамен складається з двох етапів:

- тестова перевірка знань, що формують основні компетенції бакалавра напрямку підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа галузі знань 1401 – Сфера обслуговування.

- письмове розв'язання розрахунково-аналітичної задачі, що дозволяє перевірити сформованість відповідних умінь та навичок.

На державний іспит виносяться наступні дисципліни:

1. Організація готельного господарства.
2. Організація ресторанного господарства.
3. Технологія продукції ресторанного господарства.
4. Менеджмент готельно-ресторанного господарства.
5. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства.
6. Аналіз діяльності підприємств тур індустрії.
7. Економіка і ціноутворення на підприємствах тур індустрії.
8. Іноземна мова (за професійним спрямуванням).

Розділи програми підготовлені на основі програм дисциплін, що увійшли до складу державного іспиту.

Програма складається з наступних розділів:

Вступ

1. Основний зміст.
2. Критерії оцінювання.
3. Рекомендована література з дисциплін.

При підготовці до державного іспиту студентам рекомендується користуватися літературою, список якої наведено у кінці програм.

1 ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

1 Організація готельного господарства

1.1 Історія розвитку світового готельного господарства. Історія розвитку світового готельного господарства в стародавні часи (історичні періоди: древній період (IV тис. до н.е. – 476 рік н.е.); період середньовіччя; новий час (XVI ст. – початок XX ст.). Взаємозв'язок розвитку туризму з розвитком готельного господарства. Історія розвитку світового готельного періоду християнської ери. Значення релігії різних народів на розвиток готелів. Вплив науково-технічного прогресу на розвиток туризму і засобів розміщення. Поява перших об'єднань готелів і їх подальший розвиток. Розширення подорожей на водному, залізничному, автомобільному транспорті та виникнення нових типів готелів. Історія розвитку готельного господарства в стародавній Русі. Період татаро-монгольського іга та визвольних війн стародавньої Русі. Розвиток готельного господарства України як одного із основних центрів торговельних шляхів, що стояли на перехресті до Польщі, Кримського ханства, Молдови, Туреччини, Греції, країн Східної та Західної Європи.

1.2 Тенденції розвитку світового готельного господарства. Створення великих готельних об'єднань в Азії, Карибському басейні, освоєння нових регіонів міжнародними готельними ланцюгами, розширення франчайзингових угод на управління в готельному секторі, розробка національних програм туристичної сфери країни, глибока сегментація туристичного ринку за рахунок створення нових типів готелів, що призначені, для конкретної категорії населення, динаміки готельних тарифів на різні види послуг. Характеристика факторів, що позитивно впливатимуть на розвиток світової готельної індустрії. Основні напрямки удосконалення організації роботи готельного господарства України.

1.3 Нормативно-правове регулювання готельної індустрії. Нормативно-правова база діяльності підприємств готельного господарства в Україні, створення технологічних і соціальних нормативів впровадження сучасних готельних технологій. Тема акцентує увагу на наступних аспектах: визначення типу підприємства; визначення та присвоєння категорії; вимоги до організації (технічне оснащення, технологічний процес, якість) надання основних та додаткових послуг; правила користування готелями. Принципи роботи органів і служб стандартизації в Україні в галузі туризму, порядок розробки, затвердження та реєстрація стандартів, загальні вимоги до стандартів.

1.4 Характеристика основних типів засобів розміщення

Транзитні готелі – їх призначення, розташування та форми власності. Ділові готелі – їх призначення та місцезнаходження. Загальні та специфічні функціональні вимоги до готелів даного типу: місцезнаходження, наявність умов для роботи в номері, максимальна ізоляція номерів від впливу зовнішнього середовища, надання умов для проведення нарад, конгресів, презентацій, виставок, бенкетів тощо, наявність розвинутої мережі служби зв'язку та фінансового забезпечення тощо. Курортні готелі – їх призначення. Специфічні особливості місцезнаходження, медичного обслуговування, надання профілактичного і дієтичного харчування, наявності торговельної мережі лікувальних і курортних товарів, внутрішнього обладнання номерів, широкого кола додаткових послуг. Готелі для сімейного відпочинку – призначення, основний обслуговуючий контингент. Особливості функціонування сімейних готелів: наявність приміщень для дітей різного віку, створення умов для індивідуального дитячого харчування в номері і поза ним, створення умов для відпочинку дорослих дітей і організації спортивно-оздоровчих занять.

1.5 Характеристика підприємств готельного господарства для відпочинку

Туристично-екскурсійні готелі (туристичні, готелі для масового туризму) для туристів з пасивним засобами пересування, їх місцезнаходження, строк перебування туристів, особливості структури приміщень. Туристично-спортивні готелі – особливості їх місцезнаходження. Особливості функціонування готелів для спортсменів, що займаються окремими видами спорту. Готелі для сімейного відпочинку. Спеціалізовані туристичні готелі – їх призначення, місцезнаходження. Характеристика і призначення мотелів, кемпінгів. Види ротелів, основне їх призначення і характеристика. Ботелі і ботокемпінги, їх призначення, місцезнаходження, організація приміщень для ночівлі і відпочинку. Особливості організації флайтелів – готелів для любителів авіаційного спорту.

1.6 Характеристика лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства

Вимоги до лікувально-оздоровчих підприємств готельного господарства та їх основні типи: санаторії; пансіонати; бази та табори відпочинку; будинки відпочинку; сільські туристичні будинки; профілакторії. Організаційні питання порядку комплектації кадрового забезпечення, організації матеріально-технічної бази, врахування екологічних вимог.

1.7 Сучасний підхід до класифікації підприємств готельного господарства

Основні принципи та загальні підходи до класифікації підприємств

готельного господарства в різних країнах Європи, Америки, Азіатських країн.

Характеристика основних вимог до класифікації готелів, розроблених секретаріатом ВТО в 1989 р.: до навколишньої території, будівель, якості устаткування і обладнання, організації номерного фонду, громадських і допоміжних приміщень, обслуговуючого персоналу тощо. Характеристика найбільш розповсюджених систем класифікації готельних господарств. Критерії класифікації готельного господарства України. Головний критерій, що визначає категорію готелю.

1.8 Класифікація підприємств готельного господарства України

Основа класифікації готельного господарства України – міжнародна система "зірок". Єдині вимоги до всіх типів готелів, їх характеристика. Особливості загальних вимог до готельних господарств, що розташовані в рекреаційних зонах і зонах відпочинку. Класифікація готельних господарств з урахуванням мінімальних вимог до певної категорії. Категорійність номерного фонду. Характеристика основних вимог до категорій номера: вища, перша, друга, третя, четверта. Порядок встановлення категорійності номера. Характеристика основних вимог до готелів від ***** зіркових до * зіркових. Порядок проведення атестації готельного господарства. Органи, що мають право на проведення атестації готелю, порядок їх затвердження і умови роботи. Документальне оформлення атестації готельного господарства і строки розгляду їх в постійно діючих комісіях. Умови переатестації в готельних господарствах України.

1.9 Функціональна організація приміщень підприємств готельного господарства

Склад і кількість приміщень будь-якого засобу розміщення залежить від його типу і місткості. Схеми функціональної організації приміщень залежно від місткості: малої та великої. Розподіл приміщень готельного господарства на групи: житлова; адміністрації; вестибюльна; громадського призначення; господарського і складського призначення; культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Склад приміщень залежно від груп та їх основне призначення: приміщення житлової групи; приміщення адміністративної групи; приміщення вестибюльної групи; приміщення ресторанного господарства; приміщення господарського і складського призначення; приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування.

1.10 Організація приміщень житлової групи

Приміщення, що входять до житлової групи. Номер як окреме приміщення для тимчасового помешкання. Основні елементи номера. Типи номерів: номер-апартамент, номер-президентський апартамент; номер-люкс,

двокімнатний номер, номер-комплекс, номер-дубль (студію) , однокімнатний номер. Характеристика різних типів номерів: кількість житлових кімнат, їх призначення та обладнання, наявність санвузла та якість його приладдя, прийоми розміщення меблів у номерах. Основні вимоги до організації номерного фонду. Приміщення для побутового обслуговування на поверсі. Місцезнаходження приміщень побутового обслуговування, їх основне призначення, обладнання. Склад приміщень: комплекс приміщень, що надають побутові послуги мешканцям готелю, приміщення обслуговуючого персоналу, приміщення для прибирального інвентарю, санвузол для персоналу. Коридори – важливий комунікаційний вузол. Основні вимоги до коридорів. Хол – поверховий комунікаційний вузол, його призначення, обладнання, варіанти організації холів залежно від функціонального призначення. Вітальня – призначення, місцезнаходження, обладнання меблями і музичними інструментами, особливості об'ємно-просторового рішення віталень, що функціонують цілодобово.

1.11 Організація нежитлових груп приміщень підприємства готельного господарства

Організація приміщень адміністрації. Основні види приміщень адміністрації готельного господарства, їх розташування. Блоки адміністративних приміщень за функціональним призначенням. Організація та планування приміщень, розташування в них різноманітних зон за функціональним призначенням. Побутові приміщення для обслуговуючого персоналу готельного господарства, їх призначення, обладнання і вимоги до організації. Організація приміщень вестибюльної групи. Характеристика зон вертикальних і горизонтальних комунікацій. Функції матеріального забезпечення та проведення необхідних ремонтних робіт в готельному господарстві приміщень господарського і складського призначення. Приміщення і підприємства побутового обслуговування мешканців готельного господарства, перукарні, пункти прокату предметів культурно-побутового призначення, пункти дрібного ремонту речей, приймальні пункти хімчистки і прання білизни, приміщення прання білизни за методом самообслуговування, медичний пункт та інші приміщення. Склад приміщень культурно-масового обслуговування: універсальні зали і конференц-зали; танцювальні зали і диско-клуби; бібліотеки; більярдні; казино; кегельбани; зали ігрових автоматів; демонстраційні зали; туристичні клуби; відеосалони та інші приміщення, що реалізують функції відпочинку мешканців готельного господарства. Загальні вимоги до створення зелених зон відпочинку, майданчиків для спортивно-оздоровчих занять на повітрі.

1.12 Архітектура та інтер'єр у готельному господарстві

Архітектурні рішення об'єктів підприємств готельного господарства: архітектура, стиль, ландшафтна архітектура, антропогенний ландшафт, інтер'єр. Принципи організації внутрішнього простору, функції та елементи інтер'єру в приміщеннях засобів розміщення. Інтер'єр як художня композиція. Основні методи створення художньої композиції, що застосовуються в створенні інтер'єрного простору приміщень: масштаб, тектоніка, єдність підпорядкування, співвідношення форм за різними характеристиками, ілюзорне сприйняття простору. Основні підходи щодо меблювання номерів, нежитлової групи приміщень залежно від планової організації зон та інтер'єру готельних номерів. При цьому слід розглянути габарити функціональних зон та проходів. Завдання та основні види декоративно-прикладного мистецтва в організації інтер'єру приміщень, силуетна композиція компонентів інтер'єру, композиційне поєднання форм і розмірів компонентів інтер'єру. Композиційні прийоми озеленення приміщень. Принципи створення композицій з зелених рослин. Особливості догляду за зеленими насадженнями в приміщеннях.

1.13 Кольори в інтер'єрі

Колір та його спектральні особливості. Кольорові рішення в інтер'єрі приміщень. "Закони контрастів" та класифікація кольорів за їх психологічним впливом на людину. Аналіз впливу природного та штучного освітлення на зміну кольорового відтінку площини, принципу поглинання та виділення контрастних тонів. Оздоблюючі матеріали, та їх фактурні характеристики, що впливають на візуальне сприйняття кольору.

1.14 Технологія прибиральних робіт навколишньої території і вестибюльної групи приміщень

Види прибиральних робіт на навколишній території та в приміщеннях підприємств готельного господарства. Прибирання території готельного господарства. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи. Види робіт, що виконуються в денні і нічні години роботи готелю. Техніка виконання прибиральних робіт вестибюльної групи приміщень. Особливості прибирання освітлювальних приборів.

1.15 Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень

Вимоги до рівня комфорту і належного санітарного-гігієнічного стану номерного фонду, інших приміщень на поверсі, служб експлуатації номерного фонду. Складові технологічних циклів прибиральних робіт: поточне щоденне

прибирання; проміжне прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання; ведення білизняного господарства; використання засобів для миття і чищення". Нормативні документи: "Правила поведінки персоналу під час проведення прибиральних робіт". Послідовність прибиральних робіт у номерах готельного господарства. Послідовність проведення прибиральних робіт в багатокімнатному, двокімнатному і однокімнатному номері. Техніка проведення прибиральних робіт у номерах. Проведення генерального прибирання. Догляд за паркетною підлогою, синтетичним покриттям і килимами. Прибиральні роботи в місцях загального користування, коридорах, холах, вітальнях, службових приміщеннях тощо. Прибирання і дезинфекція санітарних вузлів, душових, сауни. Контроль якості прибирання і утримання житлового фонду готельного господарства, забезпечення його предметами гостинності одноразового користування в фірмовому виконанні, предметів рекламного, культурно-побутового і спортивного призначення, необхідного для забезпечення високого рівня обслуговування в готельному господарстві. Характеристика основних вимог до поведінки обслуговуючого персоналу при проведенні прибиральних робіт. Норми витрат господарчих матеріалів для виконання прибиральних робіт. Забезпечення білизною готельного господарства, вимоги до білизни, стандарти білизни.

1.16 Сутність послуг гостинності в готельному господарстві

Сутністю детермінант сфери послуг: послуга, соціально-культурні послуги, матеріальні послуги, нематеріальні послуги, процес обслуговування. Модель гостинності в системі "гість – послуга – середовище гостинності". Предмет, завдання та зміст організації обслуговування в готельному господарстві. Поняття послуги як результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача, а також власної дії виконавця щодо задоволення потреби споживача. Матеріальні і соціально-культурні послуги. Поняття обслуговування – діяльність виконавця при посередньому контакті зі споживачем послуги. Характеристика етапів надання послуги забезпечення необхідними ресурсами, технологічний процес виконання, контроль, випробування, прийняття, оцінка, процес обслуговування. Види послуг, що надаються готельним господарством. Розширення структури послуг у готельному господарстві за рахунок задоволення різних потреб туристів.

1.17 Технологія прийому та розміщення туристів в засобах розміщення

Сутність технологічного процесу виробництва готельних послуг – "прибуття – проживання – виїзд". Порядок оформлення туриста при прийомі в готель. Анкета прибулого в готель. Картка гостя – документ на право входу в

готель. Картка руху ліжко-діб, що ведеться адміністратором. Список прибулих і мешканців на поверсі. Порядок оформлення плати за помешкання. Список осіб, які проживали в готелі. Варіант невикористаного авансу за помешкання. Касовий звіт за добу. Порядок оформлення за додаткове ліжко, за продовження перебування в номері, за переселення в інший номер. Порядок оформлення туристичних груп. Порядок оформлення виїзду гостя.

Автоматизація процесу прийому і розміщення туристів в готелі. Система бронювання і резервування місць у готелях. Автоматизація робочого місця порт'є: порядок поселення, вибір місця і номера для помешкання, порядок бронювання і резервування місць, індивідуальне та групове поселення, список мешканців готелю на дату, порядок розрахунку в іноземній і національній валюті, кошторис надання основних і додаткових послуг, касовий звіт за добу, порядок пошуку мешканця готелю за прізвищем, країною, номером помешкання, формами оплати послуг, архівами даних. Автоматизація робочого місця касира. Організація робочих місць служби прийому і розміщення з використанням технологічних процесів у роботі готельного господарства.

1.18 Організація роботи служби прийому і розміщення, та обслуговування

Особливості організації роботи служби прийому і розміщення готельних господарств. Основні вимоги до організації прийому і обслуговування вітчизняних і іноземних туристів в Україні. Характеристика основних положень прийому гостя. Організація роботи щодо прийому та відправлення багажу. Організація служби бронювання і резервування місць у готелях. Порядок прийняття замовлень. Організація роботи служби обслуговування. Основні обов'язки служби обслуговування, асортимент послуг, що надаються в готелях. Комплексне обслуговування туристів. Надання додаткових послуг у готельних господарствах. Організація медичної допомоги туристами. Відповідальність готельних господарств за збереження майна туристів. Організація пошуку, збереження і повернення іноземним туристам майна, що втрачене під час проживання в готелі. Сутністю технологічних операцій "Реєстрація документів", "Попередня оплата по прибутті", "Безготівковий розрахунок", "Надання розміщення і додаткових послуг", "Організація виїзду і розрахунок при виїзді".

1.19 Організація обслуговування на житлових поверхах

Організація та підготовка поверхів до поселення мешканців. Оснащення приміщень житлового фонду. Система обліку (отримання, рух і списування) матеріальних цінностей. Види послуг, що надає персонал мешканцям на поверсі, і технологія їх надання. Послуги, що надаються методом самообслуговування за допомогою автоматів тощо. Впровадження нових видів

послуг і удосконалення технології їх надання. Якість надання послуг. Організація виїзду із номерів. Прийом номера персоналом у мешканця. Порядок складання актів на відшкодування збитків за псування готельного майна і актів на забуті речі. Порядок збереження і повернення забутих речей мешканцями.

1.20 Організація надання додаткових послуг в підприємстві готельного господарства

Побутове обслуговування мешканців готелю – невід'ємна частина готельного сервісу. Основні послуги, що надаються безкоштовно: виклик швидкої допомоги, лікаря і доставка ліків; користування медичною аптечкою першої допомоги; доставка в номер або вручення персоналом готелю особистої кореспонденції; збереження ручного багажу; збереження цінностей та грошей, що здаються за описом. Додаткові платні послуги. Організація транспортного обслуговування. Організація інформаційного обслуговування в підприємстві готельного господарства.

1.21 Культура обслуговування в готельному господарстві

Поняття культури обслуговування, норми поведінки людей у процесі спілкування. Естетика готельного виробництва – створення максимальних зручностей для мешканців і умов для праці персоналу. Культура поведінки працівників готелю: етикет, ввічливість, скромність, коректність, тактичність, манери, жести, рухи, вимоги до одягу, косметики. Культура мови; основні і важливі для готельної професії правила.

1.22 Організація продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві

Завдання, зміст і основні напрямки організації допоміжних служб. Завдання організації продовольчого і матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Джерела постачання. Порядок формування господарчих зв'язків. Договори постачання товарів, їх зміст. Роль оптових ланок торгівлі в організації продовольчого і матеріально-технічного постачання. Особливості складання господарчих зв'язків в готельному господарстві різних форм власності в сучасних умовах. Система організації продовольчого постачання. Основні функції служб продовольчого постачання. Форми і засоби постачання товарів. Методика розрахунку потреб підприємств громадського харчування в напівфабрикатах і сировині. Планування постачання продовольчих товарів. Продуктовий баланс. Система організації матеріально-технічного постачання в готельному господарстві. Розрахунок потреби в матеріально-технічних засобах. Аналіз продовольчого і матеріально-технічного постачання та заходи зниження витрат при їх використанні.

1.23 Організація складського і тарного господарства

Призначення і завдання, що виконує складське господарство. Типи складських приміщень, визначення складу та площі складських приміщень. Види складських приміщень для збереження продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів в готельному господарстві. Умови збереження і основні санітарно-гігієнічні вимоги. Організація роботи складської групи приміщень. Порядок прийому і видачі продовольчих товарів і матеріально-технічних засобів. Організація тарного господарства. Склад тарного господарства. Класифікація тари та її характеристика. Операції з обертання тари. Особливі умови постачання з врахуванням відносин постачальника і споживача за видами тари і товарів. Порядок прийняття тари та звітності. Шляхи зниження видатків по тарі.

1.24 Організація роботи обслуговуючих господарств

Організація експлуатації транспортних засобів для транспортування товарів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видами належністю. Організація енергетичного господарства підприємств. Структура енергетичного господарства та його основне призначення. Класифікація паливно-енергетичних ресурсів та джерела їх постачання. Організація роботи щодо нормування і раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Організація експлуатації матеріально-технічної бази готельного господарства. Матеріально-технічна база готельного господарства, її розвиток та джерела фінансування в сучасних умовах. Організація метрологічної служби. Організація санітарної служби в готельному господарстві. Основні вимоги до санітарного стану приміщень, навколишньої території готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до персоналу готельного господарства.

1.25 Організація санітарно-технічного і інженерно-технічного обслуговування в готельному господарстві

Системи холодного і гарячого водопостачання і завдання технічної експлуатації їх. Облік витрат води і шляхи її економії. Каналізація. Вимоги до системи каналізації. Користування внутрішніми каналізаційними обладнаннями мешканцями готелів і персоналом. Опалення. Призначення і обладнання. Схеми систем опалення. Регулювання системи опалення і шляхи економії тепла. Вентиляція. Система вентиляції: природна, організована і неорганізована. Огляд і регулювання систем вентиляції. Калорифери. Приміщення і експлуатація кондиціонування повітря. Принципова схема кондиціонування повітря. Місцеві кондиціонери. Сміттепроводи в підприємствах готельного господарства. Обладнання сміттепроводу і його експлуатація. Пило прибирання.

Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутовіпилососи. Підлогомийні і підлогонатуральні машини. Ліфти та ескалатори, їх розміщення в готельному господарстві і експлуатація. Диспетчерське управління ліфтовим господарством. Засоби внутрішнього зв'язку в готельних господарствах. Радіофікація і телебачення, засоби пожежної і охоронної сигналізації, сигналізація служби прийому і розміщення, диспетчерська служба та інше

1.26 Особливості організації праці в підприємстві готельного господарства

Особливості організації праці в готельному господарстві. Професійно-кваліфікаційна структура працівників. Основні критерії визначення професійно-кваліфікаційної структури. Поняття "якість праці", "кваліфікація", "складність праці", "зміст і характер праці". Характеристика основних соціально-професійних груп працівників готельного господарства: адміністративно-управлінська, спеціалісти, працівники масових професій, технічні працівники. Групи працівників залежно від функцій, що виконуються в готельному господарстві: адміністративно-управлінська, служби прийому і розміщення, служба обслуговування, служба матеріально-технічного забезпечення, технічна служба, група працівників підприємств ресторанного господарства. Форми організації праці на підприємствах, їх характеристика.

1.27 Робочий час працівників підприємства готельного господарства. Методи вивчення робочого часу

Робочий час, поняття і види. Види робочого часу: нормальна тривалість, скорочена тривалість і неповний робочий день. Відхилення від нормального робочого часу. Особливості режиму робочого часу в підрозділах готельного господарства. Режим робочого часу і відпочинку працівників готельного господарства, режиму праці: адміністрації та менеджерів вищої ланки; обслуговуючого персоналу; спеціалістів; технічного персоналу. Метод безпосередніх замірів та їх характеристика. Метод миттєвих спостережень: фотографія робочого часу, хронометраж, фотохронометраж. Організація роботи щодо нормування праці в готельних господарствах. Зміст роботи щодо нормування праці. Науково-дослідна робота щодо вивчення витрат робочого часу. Показники стану нормування. Рациональна організація праці робітників підприємства готельного господарства. Нормування праці в підприємствах готельного господарства.

2 Організація ресторанного господарства

2.1 Основи організації роботи закладів ресторанного господарства

Підприємство – основна ланка галузі з постачання послуг. Організація надання послуг як сфера комерційної діяльності закладів ресторанного господарства. Загальні особливості ринку послуг. Основні поняття та визначення у сфері послуг (послуга, надання послуги, постачальник послуги, виконавець послуги, споживач послуги, група однорідних послуг, підгрупа однорідних послуг, вид послуг та ін.). Сутність, форми і функції конкуренції на ринку послуг. Конкурентна стратегія закладів ресторанного господарства на ринку послуг. Класифікація закладів ресторанного господарства згідно ДСТУ 4281:2004. Загальні вимоги до закладів ресторанного господарства. Характеристика структурно-функціональних параметрів закладів ресторанного господарства. Характеристика типів та класів закладів ресторанного господарства. Характеристика заготівельних підприємств: фабрики-заготівельної, фабрики-кухні, домашньої кухні, спеціалізованих цехів. Рациональне розміщення мережі закладів ресторанного господарства. Основні правила роботи закладів ресторанного господарства. Основні вимоги щодо роботи суб'єктів господарської діяльності (закладів, підприємств) усіх форм власності, що здійснюють діяльність на території України у сфері ресторанного господарства. Характеристика виробничо-торговельної структури закладів ресторанного господарства.

2.2 Організація постачання закладів ресторанного господарства

Основні принципи та особливості організації постачання закладів ресторанного господарства в сучасних умовах. Джерела, види та форми постачання. Організація продовольчого постачання закладів ресторанного господарства: функції служби продовольчого постачання, характеристика транзитної та складської форм поставок сировини та продовольчих товарів, централізованого та децентралізованого способів доставки товарів, кільцевого та маятникового маршрутів завезення товарів. Критерії вибору постачальників в аспекті закупівельної логістики. Організація договірних взаємовідносин із постачальниками. Моделювання умов укладання угод із закупівлі товарних ресурсів. Організація входного контролю якості товарів та продовольчої сировини згідно СанПіН 42-123-5777-91. Організація матеріально-технічного забезпечення. Форми постачання та вибір постачальників. Номенклатура предметів матеріально-технічного оснащення. Норми та методи визначення потреби в предметах матеріально-технічного призначення.

2.3 Організація роботи складського, тарного та транспортного господарств

Організація роботи складського господарства. Основні функції та призначення складського господарства. Організація складських процесів з елементами логістики. Площі та принципи розміщення складських приміщень. Правила приймання та відпускання товарів. Шляхи удосконалення організації складського господарства. Організація тарного господарства. Значення тари та її роль в організації товароруку. Класифікація тари. Ефективність раціональної організації тарного господарства закладів ресторанного господарства. Організація транспортно-експедиційних операцій та транспортного господарства. Види транспорту, які використовуються для постачання закладів ресторанного господарства продовольчими товарами та засобами матеріально-технічного призначення. Оптимізація маршрутів доставки товарів. Шляхи підвищення ефективності використання транспортних засобів у ресторанному господарстві.

2.4 Основи організації виробництва продукції у закладах ресторанного господарства

Виробничий процес як основа формування закладу ресторанного господарства. Класифікація виробничих процесів. Основні та допоміжні операції. Основні принципи організації виробництва у закладах ресторанного господарства. Раціональна організація виробничого процесу в просторі та часі. Типи виробництва, їх організаційно-економічна характеристика. Вплив типу виробництва на його організаційно-технічну побудову й ефективність. Організація ділень, відділень, окремих робочих місць. Організаційні основи оперативного планування виробництва у закладах ресторанного господарства. Виробнича програма закладу ресторанного господарства. Значення та склад виробничої програми підприємства. Види меню та їх характеристика. Оптимізація меню як складова стратегічного планування діяльності закладів ресторанного господарства. Фактори, що впливають на складання меню. Основи організації виробничих цехів. Загальна характеристика виробничих цехів-заготівельних, доготівельних, спеціалізованих. Організація роботи цеху з виробництва напівфабрикатів з м'яса. Організація роботи борошняного цеху. Асортимент та потужність борошняних цехів. Організація роботи допоміжних приміщень. Організація роботи мийної кухонного посуду.

2.5 Основи технологічного процесу обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Основні поняття: процес обслуговування, умови обслуговування.

Системний підхід до процесу обслуговування у закладах ресторанного господарства. Класифікація методів обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства: обслуговування офіціантами, самообслуговування, комбінований метод. Класифікація форм самообслуговування та їх характеристика. Структура процесу самообслуговування. Змішані форми обслуговування споживачів та сфери їх застосування. Вимоги до організації обслуговування споживачів згідно з "Правилами роботи закладів (підприємств) громадського харчування" (Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 27.07.2002 № 219). Методи вивчення попиту споживачів: анкетне опитування, інтерв'ю, облік продажу страв за допомогою ПЕОМ тощо. Порядок розробки анкети. Рекламні засоби, які використовуються в закладах ресторанного господарства.

2.6 Характеристика матеріально-технічної бази для організації обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Характеристика споруд та будівель, в яких розташовані заклади ресторанного господарства. Екстер'єр підприємства, як елемент рекламних засобів. Інтер'єр як елемент внутрішньої реклами. Вимоги до оформлення інтер'єру у закладах ресторанного господарства різних типів і класів. Сучасні види та тенденції розвитку інтер'єру закладів ресторанного господарства. Характеристика торговельних приміщень: вестибюль, аванзала, банкетна зала, сервіс-бар (буфет), мийна столового посуду, сервізна. Характеристика предметів матеріально-технічного забезпечення. Обладнання торговельних залів. Характеристика столів: ресторанних, банкетних, фуршетних, підсобних; сервантів, стільців тощо. Класифікація столового посуду за видом матеріалу, за функціональним призначенням, за застосуванням. Характеристика металевого посуду та приборів. Посуд з фольгокартону. Сфера застосування металевого посуду та посуду з фольгокартону. Характеристика та призначення скляного посуду. Характеристика і призначення посуду та приборів із полімерних матеріалів. Характеристика та призначення посуду з дерева, паперу тощо. Характеристика та призначення столової білизни: скатертини, серветки, ручники, рушники.

2.7 Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування різних контингентів споживачів в закладах ресторанного господарства

Характеристика меню. Призначення та принципи його складання. Види меню, їх оформлення. Характеристика преїскуранту, винної та коктейльної картки. Клінінгові технології підготовки торгових приміщень до обслуговування споживачів, їх санітарно-гігієнічна спрямованість. Попереднє сервірування столу.

Особливості попереднього сервірування столу до сніданку, обіду, вечері. Технологічний процес обслуговування споживачів у ресторані. Способи подання страв та закусок: в обнос, з використанням підсобного столу, в стіл. Правила подання страв та напоїв: послідовність подання, температурний режим, відповідний посуд, прибори тощо. Особливості подавання буфетної продукції. Правила вибору та техніка подавання алкогольних та безалкогольних напоїв до закусок та страв.

Правила подання холодних страв та закусок, гарячих закусок.

Правила подання солодких страв та напоїв власного виробництва. Правила подання холодних та гарячих солодких страв. Правила подання холодних та гарячих напоїв. Правила прибирання використаного посуду та розрахунку зі споживачами. Обслуговування споживачів у кафе, закусочних. Організація роботи буфетів. Організація роботи барів, їх класифікація. Організація робочого місця бармена.

2.8 Організація та моделювання процесу повсякденного обслуговування певного контингенту споживачів у закладах ресторанного господарства

Організація обслуговування згрупованого контингенту споживачів за місцем роботи. Типи закладів ресторанного господарства за місцем роботи. Рекомендовані форми обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства за місцем роботи. Організація обслуговування розгрупованого контингенту споживачів. Основні принципи організації обслуговування. Особливості організації харчування студентів. Типи закладів ресторанного господарства за місцем навчання. Організація дієтичного харчування. Організація харчування учнів технікумів і ПТУ за місцем навчання. Особливості організації харчування споживачів у закладах лікувально-оздоровчого відпочинку: санаторіях, пансіонатах, базах відпочинку. Організація обслуговування споживачів на залізничному транспорті. Організація обслуговування споживачів в аеропортах, на борту літака. Особливості організації обслуговування пасажирів водного транспорту.

2.9 Спеціальні форми обслуговування, які використовуються в закладах ресторанного господарства

Організація проведення банкетів та прийомів. Розробка плану проведення банкетів з використанням методу сіткового планування та управління (СПУ). Організація обслуговування банкетів за столом. Організація проведення банкету за столом з повним обслуговуванням офіціантами. Особливості організації проведення офіційного банкету-прийому за протоколом. Види прийомів: банкет-діловий сніданок, фуршет, коктейль, "келих вина", "келих шампанського", обід,

вечеря. Характеристика меню. Підготовка приміщення до обслуговування та вибір варіанта розміщення меблів у залі. Складання схеми розміщення гостей за столами. Особливості сервірування бенкетних столів. Організація обслуговування споживачів на бенкеті-прийомі. Організація проведення банкету за столом з частковим обслуговуванням офіціантами. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час проведення банкету. Організація обслуговування бенкетів групи фуршет. Особливості проведення банкету-фуршет. Характеристика меню. Варіанти сервірування столів склом. Особливості організації обслуговування споживачів під час банкету. Організація проведення банкету-коктейль. Характеристика меню. Організація підготовчої роботи для проведення банкету. Особливості обслуговування споживачів під час банкету. Характеристика комбінованих бенкетів. Особливості проведення банкету-парті, коктейль-фуршет, фуршет-десерт, фуршет-буфет. Організація обслуговування споживачів за типом "шведського столу" або "шведської лінії". Особливості проведення банкету за типом "шведського столу". Організація проведення банкету-чай, банкету-кава. Характеристика меню. Особливості сервірування столу. Організація обслуговування споживачів під час банкету. Особливості обслуговування тематичних заходів. Організація обслуговування весільних бенкетів. Особливості меню і сервірування столу. Кейтерінг як складова бізнесу в ресторанному господарстві. Особливості організації обслуговування учасників конференцій, презентацій, нарад. Принципи складання меню для учасників заходів. Особливості сервірування столу. Особливості обслуговування і харчування учасників заходів за місцем проведення нарад та місцем їх тимчасового мешкання. Особливості обслуговування споживачів у місцях відпочинку. Вимоги до асортименту продукції, її реалізації і обслуговування споживачів. Організація обслуговування споживачів під час проведення спортивних змагань. Стаціонарні та виїзні заклади. Вимоги до асортименту страв, устаткування. Організація харчування споживачів у виставкових комплексах, під час проведення фестивалів, конкурсів тощо. Організація обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства. Типи закладів ресторанного господарства при готелях. Особливості організації харчування туристів. Прогресивні методи обслуговування туристів у закладах ресторанного господарства. Обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства за типом "шведський стіл". Особливості обслуговування споживачів в номерах.

2.10 Раціональна організація праці у закладах ресторанного господарства.

Значення раціональної організації праці. Зміст раціональної організації

праці. Основні напрямки раціональної організації праці. Наукова організація праці як головний фактор забезпечення раціональної організації праці. Основні групи завдань наукової організації праці: економічні, психофізіологічні та соціальні. Поняття та основні види розподілу та кооперації праці. Види розподілу праці: загальний, частковий, одиничний. Запровадження раціональних форм розподілу та кооперації праці. Сутність технологічного, функціонального та професійно-кваліфікаційного розподілу праці та напрямки їх вдосконалення. Удосконалення форм розподілу та кооперації праці. Нові форми організації праці. Удосконалення організації та обслуговування робочих місць. Підвищення ефективності праці виробничого персоналу у закладах ресторанного господарства. Раціоналізація виробничого процесу. Характеристика режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Поняття режиму праці та відпочинку. Організаційно-правові основи режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Графіки виходу на роботу персоналу закладів ресторанного господарства – лінійний, стрічковий (ступінчатий), двох-бригадний, підсумований облік робочого часу, комбінований. Моделювання раціональних режимів праці та відпочинку. Раціоналізація режимів праці та відпочинку у закладах ресторанного господарства. Санітарно-гігієнічні, психофізіологічні та соціальні фактори умов праці на робочому місці згідно СанПіН 42-123-5777-91. Поняття та мета проведення фотографії робочого часу. Різновиди фотографії робочого часу: виконавця, використання обладнання, виробничого процесу. Дослідження трудових процесів методом хронометражу та фотохронометражу. Поняття та мета проведення хронометражу. Поняття та мета проведення фотохронометражу. Шляхи удосконалення нормування праці в закладах ресторанного господарства. Шляхи визначення зростання продуктивності праці та рівня підвищення ефективності використання робочого часу. Організаційно-технічні заходи щодо поліпшення використання робочого часу та раціоналізації організації праці.

3 Технологія продукції ресторанного господарства

3.1 Медико-біологічні та соціально-економічні аспекти харчування людини

Фізіологічні основи харчування. Основні харчові компоненти (білки, вуглеводи, ліпіди, вітаміни, мінеральні речовини, ферменти, вода) продуктів харчування та їх фізіологічне значення для життєдіяльності людини.

Концепція раціонального харчування. Загальна характеристика видів харчування (дієтичне, лікувально-профілактичне, дитяче, нові сучасні концепції харчування тощо).

3.2 Загальна характеристика основних поживних речовин харчових продуктів та їх роль у технологічному процесі виробництва КП

Систематизація складових частин харчових продуктів. Характеристика білків як компонентів сировини для виробництва КП. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика ліпідів як компонентів сировини для виробництва КП. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика вуглеводів як компонентів сировини для виробництва КП. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

Характеристика вітамінів та мінеральних речовин як компонентів сировини для виробництва КП. Значення у технологічному процесі, їх зміни під дією технологічних чинників.

3.3 Технологічні принципи виробництва і забезпечення якості кулінарної продукції

Види діяльності ЗРГ. Характеристика виробничо-технологічної діяльності ЗРГ. Характеристика виробничого та технологічного процесу у ЗРГ.

Класифікація технологічних процесів за сукупними ознаками, основні етапи, операції, їх мета.

Класифікація кулінарної продукції за сукупними ознаками. Основні поняття якості кулінарної продукції. Чинники, які впливають на формування якості продукції харчування. Модель якості кулінарної продукції. Технологічне забезпечення якості кулінарної продукції.

Законодавча база регулювання якості кулінарної продукції. Класифікація та характеристика нормативної документації на сировину (державний, галузевий стандарти, стандарти науково-технічних суспільств і союзів, стандарти підприємств, технічні умови). Характеристика технологічної документації (технологічна інструкція, збірники рецептур, технологічні карти).

3.4 Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з сировини рослинного походження

Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів (далі по тексті - овочів). Класифікація КП з овочів за сукупними ознаками. Значення сировини рослинного походження у харчуванні. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності овочів, як

сировини для виробництва КП. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Принципова схема технологічного процесу виробництва КП з овочів. Правила та характеристика механічної кулінарної обробки овочів. Асортимент та характеристика напівфабрикатів з овочів. Норми відходів та втрат при механічній кулінарній обробці овочів. Правила теплової кулінарної обробки напівфабрикатів з овочів.

Умови й терміни зберігання, реалізації готової продукції; вимоги до якості готових страв та кулінарних виробів з овочів, плодів, грибів. Перспективи розвитку асортименту КП з овочів. Формування асортименту для різних контингентів споживачів.

Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з круп, бобових та макаронних виробів. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності круп, бобових та макаронних виробів, як сировини для виробництва КП. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Принципова схема технологічного процесу виробництва КП з круп, бобових та макаронних виробів. Правила та характеристика механічної кулінарної обробки круп, бобових та макаронних виробів. Асортимент та характеристика напівфабрикатів з круп, бобових та макаронних виробів. Норми відходів та втрат при механічній кулінарній обробці круп, бобових та макаронних виробів. Правила теплової кулінарної обробки напівфабрикатів з круп, бобових та макаронних виробів. Класифікація КП з круп, бобових та макаронних виробів за сукупними ознаками. Умови й терміни зберігання, реалізації готової продукції; вимоги до якості готових страв та кулінарних виробів з круп, бобових та макаронних виробів. Перспективи розвитку асортименту КП з круп, бобових та макаронних виробів. Формування асортименту для різних контингентів споживачів.

Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з борошна. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності борошна, як сировини для виробництва кулінарної продукції. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Принципова схема технологічного процесу виробництва КП з борошна. Правила та характеристика механічної кулінарної обробки борошна. Асортимент та характеристика напівфабрикатів з овочів. Норми відходів та втрат при механічній кулінарній обробці овочів. Правила теплової кулінарної обробки напівфабрикатів з борошна. Класифікація КП з борошна за сукупними ознаками. Умови й терміни зберігання, реалізації готової продукції; вимоги до якості готових страв та кулінарних виробів з борошна. Перспективи розвитку

асортименту страв та кулінарних виробів з борошна. Формування асортименту для різних контингентів споживачів.

3.5 Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з сировини тваринного походження

Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з яєць та кисломолочного сиру. Медико-біологічні аспекти споживання продуктів тваринного походження у харчуванні сучасної людини. Класифікація сировини тваринного походження. Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності кулінарних виробів з яєць та кисломолочного сиру. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Принципова схема технологічного процесу виробництва КП з яєць та кисломолочного сиру. Правила та характеристика механічної кулінарної обробки яєць та кисломолочного сиру. Асортимент та характеристика напівфабрикатів з яєць та кисломолочного сиру. Норми відходів та втрат при механічній кулінарній обробці яєць та сиру. Правила теплової обробки напівфабрикатів з яєць та кисломолочного сиру. Умови й терміни зберігання, реалізації готової продукції; вимоги до якості готових страв та кулінарних виробів з яєць та сиру. Перспективи розвитку асортименту КП з яєць та кисломолочного сиру. Формування асортименту для різних категорій споживачів.

Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з м'яса, м'ясопродуктів та диких тварин (далі за текстом – м'яса). Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності м'яса та м'ясопродуктів. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Принципова схема технологічного процесу виробництва КП з м'яса. Правила та характеристика механічної кулінарної обробки м'яса. Асортимент та характеристика напівфабрикатів з м'яса. Норми відходів та втрат при механічній кулінарній обробці м'яса. Правила теплової обробки напівфабрикатів з м'яса. Класифікація КП з м'яса за сукупними ознаками. Умови й терміни зберігання, реалізації готової продукції; вимоги до якості готових страв та кулінарних виробів з м'яса та м'ясопродуктів. Перспективи розвитку асортименту КП з м'яса. Формування асортименту для різних категорій споживачів.

Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з птиці, кролика, дичини (далі за текстом – з птиці). Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності птиці. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Принципова схема

технологічного процесу виробництва КП із птиці. Правила та характеристика механічної кулінарної обробки птиці. Асортимент та характеристика напівфабрикатів з птиці. Норми відходів та втрат при механічній кулінарній обробці птиці. Правила теплової кулінарної обробки напівфабрикатів з птиці. Класифікація КП з птиці за сукупними ознаками. Умови й терміни зберігання, реалізації готової продукції; вимоги до якості готових страв та кулінарних виробів з птиці. Перспективи розвитку асортименту КП з птиці. Формування асортименту для різних категорій споживачів.

Технологія напівфабрикатів, страв та кулінарних виробів з риби, рибопродуктів та нерибної водної сировини (далі за текстом – з риби). Характеристика харчової, біологічної, енергетичної цінності риби. Характеристика технологічних властивостей вихідної сировини як об'єкта переробки в ЗРГ. Принципова схема технологічного процесу виробництва КП із риби. Правила та характеристика механічної кулінарної обробки риби. Асортимент та характеристика напівфабрикатів з риби. Норми відходів та втрат при механічній кулінарній обробці риби. Правила теплової обробки напівфабрикатів з риби. Класифікація КП з риби за сукупними ознаками. Умови й терміни зберігання, реалізації готової продукції; вимоги до якості готових страв та кулінарних виробів з риби. Перспективи розвитку асортименту КП з риби. Формування асортименту для різних категорій споживачів.

Технологія «універсальних напівфабрикатів» різного ступеню готовності, що виготовляються у ЗРГ. Визначення терміну «універсальні напівфабрикати». Класифікація за сукупними ознаками (бульйони, відвари, пасеровки, паніровки тощо). Основи технології виробництва «універсальних напівфабрикатів». Вплив способів (вакуум-пакування, в середовищі інертних газів тощо) та виду таропакувальних матеріалів на якісні характеристики охолодженої та швидкозамороженої продукції. Обґрунтування умов та термінів зберігання та реалізації універсальних напівфабрикатів. Вимоги до якості. Види браку та способи його усунення на різних етапах технологічного процесу. Рекомендації щодо використання напівфабрикатів для приготування страв і кулінарних виробів.

3.6 Основи технології готової кулінарної продукції

Технологія соусів. Класифікація соусів за сукупними ознаками, їхній асортимент. Загальна характеристика соусів за групами. Харчова та біологічна цінність соусів. Аналіз рецептурного складу та характеристика сировини, її вплив на якість соусів. Правила приготування напівфабрикатів для виробництва соусів (борошняних пасеронок, бульйонів тощо). Основи технології соусів за

групами. Характеристика асортименту соусів промислового виробництва, що використовуються у ЗРГ. Вимоги до якості соусів, обґрунтування умов та термінів зберігання і правил їх реалізації. Правила підбору соусів до страв. Перспективи розвитку асортименту соусів. Концепція формування асортименту для різних контингентів споживачів.

Технологія супів. Класифікація супів за сукупними ознаками, їхній асортимент. Загальна характеристика супів за групами. Харчова та біологічна цінність супів. Аналіз рецептурного складу та характеристика сировини, її вплив на якість супів. Правила приготування напівфабрикатів для виробництва супів (борошняних пасеровок, бульйонів, овочевих гарнірів тощо).

Основи технології супів за групами. Характеристика асортименту супів промислового виробництва, що використовуються у ЗРГ. Підбір гарнірів до супів. Вимоги до якості супів, обґрунтування умов та термінів зберігання і правил їх реалізації. Перспективи розвитку асортименту супів. Концепція формування асортименту для різних контингентів споживачів.

Технологія гарячих закусок. Класифікація за сукупними ознаками та загальна характеристика гарячих закусок, їхній асортимент. Харчова та біологічна цінність. Аналіз рецептурного складу та характеристика сировини, її вплив на якість гарячих закусок. Правила приготування напівфабрикатів для виробництва гарячих закусок. Основи технології гарячих закусок. Вимоги до якості гарячих закусок, обґрунтування умов та термінів зберігання і правил їх реалізації. Перспективи розвитку асортименту гарячих закусок. Концепція формування асортименту для різних контингентів споживачів.

Технологія холодних страв та закусок. Класифікація за сукупними ознаками та загальна характеристика холодних страв та закусок, їхній асортимент. Харчова та біологічна цінність. Аналіз рецептурного складу та характеристика сировини, її вплив на якість холодних страв та закусок. Правила приготування напівфабрикатів для виробництва холодних страв та закусок. Основи технології холодних страв та закусок. Вимоги до якості холодних страв та закусок, обґрунтування умов та термінів зберігання і правил їх реалізації. Перспективи розвитку асортименту холодних страв та закусок. Концепція формування асортименту для різних контингентів споживачів.

Технологія солодких страв. Класифікація за сукупними ознаками та загальна характеристика солодких страв, їхній асортимент. Харчова та біологічна цінність. Аналіз рецептурного складу та характеристика сировини, її вплив на якість солодких страв. Правила приготування напівфабрикатів для виробництва солодких страв. Основи технології солодких страв. Вимоги до

якості солодких страв, обґрунтування умов та термінів зберігання і правил їх реалізації. Перспективи розвитку асортименту солодких страв. Концепція формування асортименту для різних контингентів споживачів.

Технологія напоїв. Гарячі напої: значення у харчуванні, класифікація за сукупними ознаками. Характеристика основних вихідних компонентів і добавок, що застосовуються у виробництві гарячих напоїв. Принципові схеми технологічного процесу виробництва гарячих напоїв. Вимоги до якості гарячих напоїв, обґрунтування умов та термінів зберігання і правил реалізації. Перспективи розвитку асортименту гарячих напоїв. Концепція формування асортименту для різних контингентів споживачів. Холодні напої: значення у харчуванні, класифікація за сукупними ознаками. Характеристика основних вихідних компонентів і добавок, що застосовуються у виробництві холодних напоїв. Принципові схеми технологічного процесу виробництва холодних напоїв. Вимоги до якості холодних напоїв, обґрунтування умов та термінів зберігання і правил реалізації. Перспективи розвитку асортименту холодних напоїв. Концепція формування асортименту для різних контингентів споживачів.

3.7 Технологія виробництва борошняних кондитерських та хлібобулочних виробів

Місце і роль борошняних кондитерських та хлібобулочних виробів у харчуванні людини. Особливості виробництва кондитерських і хлібобулочних виробів в умовах ЗРГ. Загальна характеристика та класифікація борошняних кондитерських і хлібобулочних виробів за сукупними ознаками. Характеристика основної та допоміжної сировини у кондитерському виробництві. Класифікація та асортимент виробів з дріжджового тіста. Принципові схеми технологічного процесу виробництва виробів з дріжджового опарного та безопарного тіста. Асортимент виробів з дріжджового тіста. Класифікація та асортимент виробів з кондитерських видів тіста (листового, бісквітного, заварного, пісочного та інших). Принципові схеми технологічного процесу виробництва виробів з кондитерських видів тіста. Класифікація оздоблювальних напівфабрикатів за сукупними ознаками, призначення, шляхи формування асортименту. Загальна принципова схема технологічного процесу виробництва оздоблювальних напівфабрикатів, мета та задачі етапів технологічного процесу. Роль рецептурних компонентів в формуванні якості оздоблювальних напівфабрикатів та готових борошняних кондитерських виробів. Вимоги до якості, умов, термінів зберігання та реалізації борошняних кондитерських виробів. Перспективи розвитку асортименту борошняних

кондитерських виробів. Концепція формування асортименту для різних контингентів споживачів.

3.8 Технологічні принципи формування та розробки асортименту КП для різних типів ЗРГ та контингентів споживачів

Технологічні принципи формування та розробки асортименту КП для різних типів ЗРГ та контингентів споживачів. Методика формування та розробки асортименту для різних типів ЗРГ. Методика формування та розробки асортименту для різних контингентів споживачів. Вибір оптимальних рішень з використанням сучасних інформаційних технологій. Вибір та обґрунтування критеріїв оцінки якості асортименту КП для різних типів ЗРГ та контингентів споживачів.

3.9 Особливості технології виробництва та асортименту КП для різних форматів обслуговування та контингентів споживачів у ЗРГ

Особливості технології виробництва та реалізації КП під час обслуговування споживачів у ЗРГ при готелях. Особливості технології виробництва та реалізації КП під час обслуговування споживачів у ЗРГ при готелях по типу «шведський стіл». Особливості харчування та технології КП для обслуговування іноземних туристів. Особливості технології виробництва та реалізації КП під час обслуговування різних видів банкетів. Особливості технології виробництва та реалізації КП під час обслуговування учасників з'їздів, конференцій, на пасажирському транспорті тощо. Особливості технології виробництва та реалізації КП під час обслуговування споживачів у підприємствах швидкого обслуговування, через торгові автомати. Особливості технології виробництва та реалізації КП з урахуванням прогресивних форм обслуговування споживачів (обслуговування по системі кейтеринг, приготування страв у присутності споживача тощо). Особливості технології виробництва та реалізації КП з урахуванням різних видів харчування (лікувальне, дитяче, шкільне, студентське, при промислових підприємствах тощо).

4 Менеджмент готельно-ресторанного господарства

4.1 Теоретичні засади менеджменту готельно-ресторанного господарства

Сутність управління та менеджменту. Суб'єкт та об'єкт управління, їх характеристика, взаємозв'язок та взаємодія. Менеджмент, як вид професійної управлінської діяльності в умовах ринкових відносин. Характеристика і аналіз різних визначень менеджменту. Управлінські відносини, як предмет вивчення дисципліни. Менеджмент, як наукова дисципліна. Еволюція наукових шкіл

менеджменту. Наукові підходи до менеджменту. Принципи менеджменту. Рівні менеджменту. Цілі менеджменту, їх характеристика, значення і класифікація. Функції менеджменту. Задачі менеджменту. Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, як наукова і практична діяльність та навчальна дисципліна, її зміст, структура, взаємозв'язок з суспільними та спеціальними дисциплінами. Заклад готельного (ресторанного) господарства та готельно-ресторанний комплекс, як об'єкти управління. Особливості та проблеми управління закладами готельно-ресторанного господарства.

4.2 Функції менеджменту

Функціональна спеціалізація управління в закладах готельно-ресторанного господарства. Класифікація функцій менеджменту. Основні (загальні) та спеціальні функції менеджменту, їх взаємозв'язок. Сутність та зміст функції планування і прогнозування. Характеристика факторів, що впливають на процес планування. Принципи планування. Рівні планування діяльності закладів готельно-ресторанного господарства. Функція організації, як базисна функція менеджменту, її зміст та напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства.. Координування, як функція забезпечення ритмічної роботи закладу, умови її виконання. Функція мотивації (стимулювання) її сутність і значення, порядок і напрями реалізації в закладах готельно-ресторанного господарства. Характеристика теорій мотивації. Функція контролю, як форма зворотного зв'язку від підрозділів закладу до органів управління. Види контролю в готельно-ресторанному господарстві. Органи зовнішнього і внутрішнього контролю за діяльністю підприємств готельно-ресторанного господарства. Попередній, поточний і заключний контроль Регулювання процесу виробництва і обслуговування на основі контролю за діяльністю підрозділів закладів готельно-ресторанного господарства. Характеристика та класифікація спеціальних (конкретних) функцій менеджменту в закладах готельно-ресторанного господарства. Співвідношення і взаємозв'язок функцій менеджменту в управлінських системах різних рівнів.

4.3 Методи менеджменту

Сутність методів менеджменту, їх зміст і зв'язок з функціями управління.

Значення системи методів менеджменту в роботі закладів готельно-ресторанного господарства. Мотиваційна природа методів менеджменту. Класифікація методів менеджменту, їх взаємозв'язок. Економічні методи менеджменту, їх значення та напрями використання в закладах готельно-ресторанного господарства. Зміст економічних методів менеджменту, комерційний розрахунок, ціноутворення, прибуток, матеріальне стимулювання.

Організаційно-розпорядчі (адміністративні) методи менеджменту. Характеристика методів організаційного впливу: організаційне регламентування – закони, статuti, положення, організаційне нормування, інструктування.

Особливості регламентування в закладах готельно-ресторанного господарства. Розпорядчий вплив і форми його застосування: накази, розпорядження, вказівки. Значення людського фактору в управлінні закладами готельно-ресторанного господарства. Цілі, задачі та форми використання соціально-психологічних методів менеджменту: підвищення соціальної активності членів колективу, соціальне нормування та регулювання, методи пропаганди та агітації, формування оптимального психологічного клімату в колективі та ін.

4.4 Прийняття управлінських рішень

Сутність управлінських рішень, їх значення для ефективності роботи готельно-ресторанних комплексів. Класифікація управлінських рішень. Вимоги до управлінських рішень: наукова обґрунтованість, реальність, цільова спрямованість, кількісна та якісна визначеність. Технологія підготовки та прийняття управлінських рішень. Аналіз і класифікація проблем в діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства. Етапи прийняття управлінських рішень. Методи розробки варіантів управлінських рішень: експертної оцінки, моделювання, "мозкового штурму", порівняння. Критерії вибору варіантів рішення. Вимоги до прийняття отриманого рішення керівником підприємства. Характеристика факторів, що впливають на ефективність управлінських рішень. Етапи реалізації управлінських рішень.

4.5 Проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства

Концепції «організації праці» та «проектування робіт» у закладах готельно-ресторанного господарства, їх загальні риси та відмінності. Загальна характеристика основних елементів організації праці. Поняття «роботи». Аналіз роботи. Параметри роботи. Сприйняття змісту роботи. Зв'язок технології та проектування роботи. Моделі проектування робіт в закладах готельно-ресторанного господарства. Особливості проектування робіт окремих категорій працівників готельного та ресторанного господарства.

4.6 Функціональна структура сучасних готельних комплексів

Поняття та різновиди комплексних підприємств в готельно-ресторанному господарстві. Організаційно-функціональна структура готельних комплексів різних типів та місткості. Класифікація служб, підрозділів та посад в готельному комплексі за характером отримання доходу (прямий та непрямий дохід) та наявності контакту з гостями. Зміст управління основними службами готелю та ресторану при готелі. Завдання управління підрозділами, що надають додаткові сервісні послуги. Структура та завдання підрозділів виробничої інфраструктури готельного комплексу. Інженерно-технічна служба підприємства, її функції та принципи управління. Зміст і завдання управління транспортним та складським господарством в готельному комплексі. Служба комп'ютерного управління готельного комплексу. Управління безпекою готельного комплексу. Організація

вищої управлінської ланки готельного комплексу та особливості управління його функціональними підрозділами.

4.7 Управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства

Роль персоналу в досягненні ефективності та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства. Фактори, що визначають підвищену увагу менеджменту до персоналу в індустрії гостинності. Особливості та проблеми управління персоналом в готельному та ресторанному господарстві. Визначення і класифікація персоналу закладів готельно-ресторанного господарства. Кількісні та якісні характеристики персоналу. Організаційна поведінка як об'єкт управління, та фактори що визначають її якість в підприємствах готельного та ресторанного господарства. Зміст та завдання управління персоналом в закладах готельно-ресторанного господарства. Кваліфікаційна структура персоналу закладів готельного та ресторанного господарства. Професії та посади основних підрозділів закладів готельного та ресторанного господарства. Кваліфікаційні вимоги до професій та посад основних підрозділів закладів готельного, ресторанного господарства. Особливості професійного розвитку та зміст навчальних тренінгів персоналу в готельно-ресторанному комплексі. Критерії ділової оцінки персоналу. Проблеми мотивації та компенсації праці персоналу готельного комплексу. Корпоративна культура та її елементи в управлінні персоналом закладів готельно-ресторанного господарства.

5 Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства

Устаткування та оснащення закладів готельного господарства.

5.1 Оснащення готельного номеру побутовими приладами, аудіо- та відеотехнікою

Призначення та принцип дії електричних побутових приборів, їх класифікація і номенклатура. Фени, класифікація та характеристика. Правила експлуатації та техніки безпеки під час користування феном. Якісні, функціональні та споживчі характеристики прасок. Правила експлуатації. Основні технічні характеристики побутових чайників. Правила експлуатації та правила безпеки під час їх використання. Вимоги, що висуваються до аудіо- та відеотехніки, яка встановлюється у: жилих приміщеннях готелів. Класифікація, принцип дії, правила експлуатації і техніки безпеки. Порівняльна характеристика телевізорів за розміром екрану, системами проекційних трубок, дизайном та виробником. Основні технічні характеристики відео- та DVD-програвачів. Переваги й недоліки. Засоби зв'язку (в т.ч. внутрішнього зв'язку) на підприємствах готельного господарства. Радіофікація і телебачення.

5.2 Устаткування для клінінга

Використання клінінгових технологій у закладах готельного господарства. Класифікація устаткування для професійного прибирання. Сміттєпровід на підприємствах готельного господарства. Класифікація та обладнання сміттєпроводу, його експлуатація. Пилоприбирання. Обладнання систем центрального пило прибирання. Побутові і професійні пилососи.

Устаткування ресторанного господарства.

5.3 Мийне та очищувальне устаткування

Сутність процесу миття овочів. Конструктивні особливості овочемийних машин, загальні правила експлуатації. Сутність процесу миття посуду. Класифікація посудомийних машин. Особливості будови та роботи посудомийних машин періодичної та безперервної дії, їх правила експлуатації. Технічні характеристики посудомийних машин різних видів, галузь їх використання. Класифікація способів очищення, їх переваги та недоліки, галузь використання. Конструктивні особливості картоплеочищувальних машин періодичної та безперервної дії, принцип їх роботи і правила експлуатації. Принцип роботи та правила експлуатації рибочисток.

5.4 Подрібнювальне та різальне устаткування

Технологічні вимоги для подрібнених продуктів, класифікація машин і механізмів для подрібнення, правила експлуатації та техніки безпеки. Класифікація машин для отримання пюреподібних продуктів залежно від способу їх обробки. Особливості будови, правила експлуатації та галузі застосування машин для тонкого подрібнення варених продуктів. Класифікація різального устаткування. Різальні інструменти, їх характеристика, застосування. Вимоги, що ставляться до нарізання плодів та овочів. Конструктивні особливості дискових, роторних, пуансонних та комбінованих овочерізальних машин. Правила експлуатації, овочерізальних машин різних видів. Переваги й недоліки різних овочерізальних машин. Класифікація машин для подрібнення м'ясних і рибних продуктів. Сфера технологічного використання м'ясорубок, правила експлуатації та техніки безпеки. Перегляд конструкцій м'ясорубок закордонного виробництва, їх особливості. Конструктивні особливості хліборізальних машин різних видів, їх робота, правила експлуатації та технічні характеристики.

5.5 Жарильно-пекарське устаткування. Пароконвектомати

Класифікація процесів жаріння, випікання. Класифікація жарильно-пекарського устаткування за способом дії, за способом обігріву, за призначенням. Плити, сковороди, фритюрниці. Призначення, класифікація,

конструктивні особливості, правила експлуатації, основні техніко-економічні та експлуатаційні показники роботи. Призначення, конструктивні особливості жарильно-пекарських шаф, печей. Основні правила експлуатації таких апаратів.

Конвектомати, пароконвектомати, призначення, перегляд конструкцій апаратів вітчизняного і закордонного виробництва. Призначення, класифікація ІЧ-апаратів. Грилі, шашличні печі, тостери, ростери, конструктивні особливості, правила експлуатації. Режими та особливості теплової обробки харчових продуктів у НВЧ-полі. Призначення, класифікація апаратів з діелектричним нагрівом, правила експлуатації.

5.6 Ваговимірювальне, контрольно-касове устаткування

Призначення ваговимірювального устаткування. Класифікація та принципи дії вагів різних типів: важільних, електронних. Вимоги, що ставляться до ваговимірювального устаткування: метрологічні, експлуатаційні, санітарно-гігієнічні. Призначення реєстраторів розрахункових операцій, їх місце в організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства. Реєстратори розрахункових операцій, класифікація.

5.7 Холодильне устаткування

Класифікація холодильного устаткування: за режимом, виконанням, конструктивним рішенням. Холодильні шафи, прилавки, вітрини, столи, складальні холодильні камери. Апарати для охолодження соків, одержання м'якого морозива, гранітори, льодогенератори для приготування харчового льоду. Класифікація, принцип дії, основні технічні характеристики та правила експлуатації. Холодильники для зберігання харчових продуктів, міні-бари. Будова, принцип дії та правила експлуатації.

5.8 Оснащення драйв-сервісу

Організація експлуатації транспортних засобів. Класифікація транспортних засобів за призначенням, видом, формою власності. Класи вантажів. Транспортні тарифи на перевезення.

6 Аналіз діяльності підприємств тур індустрії

6.1 Економічний аналіз: поняття, предмет, мета, завдання, види

Поняття економічного аналізу, предмет, мета, завдання, принципи. Види економічного аналізу.

6.2 Методологія економічного аналізу

Фактори, що визначають результати господарської діяльності і їх класифікація. Система показників, що використовуються в економічному аналізі. Методика економічного аналізу. Економіко-логічні способи обробки

економічної інформації. Прийом порівняння показників. Деталізація економічних показників. Балансовий прийом. Табличний спосіб. Групування. Спосіб перерахунку показників. Метод абсолютних, відносних і середніх величин. Ряди динаміки. Графічний спосіб. Методи детермінованого аналізу.

6.3 Аналіз обсягу пропозиції і реалізації послуг підприємств готельного господарства, курортної сфери та туризму

Задачі і інформаційне забезпечення аналізу. Аналіз обсягу вироблених і реалізованих послуг підприємств готельного господарства. Аналіз обсягу вироблених і реалізованих послуг туристського підприємства. Аналіз обсягу вироблених і реалізованих послуг підприємств курортної сфери.

6.4 Аналіз стану та використання основних засобів

Значення, задачі і інформаційне забезпечення аналізу. Аналіз стану основних засобів. Аналіз ефективності використання основних засобів.

6.5 Аналіз використання трудових ресурсів

Значення, задачі і інформаційне забезпечення аналізу використання трудових ресурсів. Аналіз чисельності, складу і руху робочої сили. Аналіз використання фонду робочого часу. Аналіз продуктивності праці.

6.6 Аналіз собівартості продукції (робіт, послуг)

Поняття собівартості, кошторис, калькуляція. Класифікація витрат. Методи обліку і калькулювання собівартості. Значення, задачі і інформаційне забезпечення аналізу. Аналіз структури і динаміки витрат на виробництво і реалізацію продукції (робіт, послуг).

6.7 Аналіз фінансових результатів діяльності підприємства

Мета і методи фінансового аналізу. Зміст фінансового аналізу. Завдання і джерела інформації аналізу фінансових результатів. Аналіз складу і динаміки прибутку. Рентабельність як узагальнюючий показник ефективності діяльності суб'єкта господарювання. Аналіз показників рентабельності.

6.8 Аналіз фінансового стану підприємства

Сутність, мета і завдання аналізу фінансового стану. Система показників, що використовується для аналізу фінансового стану. Інформаційна база для аналізу. Методи аналізу фінансового стану.

6.9 Аналіз розміщення і використання капіталу підприємства. Оцінка майнового стану підприємства

Значення, завдання й інформаційне забезпечення аналізу джерел формування капіталу. Аналіз структури активів підприємства. Аналіз виробничих запасів. Аналіз дебіторської заборгованості. Аналіз динаміки і

структури джерел формування капіталу підприємства. Аналіз ефективності й інтенсивності використання капіталу підприємства.

6.10 Аналіз фінансової стійкості підприємства

Поняття “фінансова стійкість” і фактори, що впливають на неї. Значення і завдання і інформаційне забезпечення аналізу фінансової стійкості. Основні показники фінансової стійкості. Оцінювання фінансової стійкості на основі аналізу співвідношення власного і позикового капіталу.

6.11 Аналіз платоспроможності, ліквідності й ризику банкрутства підприємства

Поняття платоспроможності й ліквідності підприємства. Оцінка платоспроможності підприємства на основі показників ліквідності. Оцінка платоспроможності підприємства на основі аналізу грошових потоків. Поняття, види й причини банкрутства. Діагностика вірогідності банкрутства.

7 Економіка і ціноутворення на підприємствах туріндустрії

7.1 Особливості визначення економічних показників обсягів роботи та використання трудових ресурсів підприємств туріндустрії

Визначення сутності терміну «туристська індустрія» та її місце в економіці країни. Визначення туристської індустрії. Складові туристської індустрії. Державне регулювання діяльністю підприємств туристської індустрії. Функції органів державного управління діяльністю підприємств туристської індустрії на різних рівнях.

7.2 Основні показники оцінки туристської діяльності та особливості формування виробничої програми підприємств туристської індустрії

Основні показники оцінки туристської діяльності. Визначення основних показників оцінки обсягів роботи туроператорів та турагентів. Основні показники оцінки обсягів надання послуг готельних підприємств. Поняття про товарооборот. Оцінка обсягів послуг та виробництва продукції на підприємствах ресторанного господарства.

7.3 Трудові ресурси та оплата праці на підприємствах туріндустрії

Показники оцінювання стану та ефективності використання трудових ресурсів на підприємствах туріндустрії. Мотивація праці та організація заробітної плати на підприємствах туріндустрії.

7.4 Особливості ціноутворення на ринку туріндустрії

Загальні положення про витрати і доходи в туристській діяльності. Визначення витрат туристського підприємства та ціни турпродукту. Сутність і роль доходу підприємств туристського бізнесу. Економічний механізм

формування й розподілу доходів та фінансових результатів туристських підприємств.

Визначення витрат та цін на готельні послуги. Формування доходів та фінансових результатів готелю. Визначення вартості продукції в підприємствах харчування. Визначення витрат, доходів та фінансових результатів в підприємствах харчування.

7.5 Стратегія і тактика управління цінами на послуги підприємств туріндустрії

Особливості розробки та складання цінової політики. Обґрунтування вибору цінових стратегій підприємства.

8 Іноземна мова (за професійним спрямуванням)

Модуль «Формування тематичного словника економіки і бізнесу» має на меті задовольнити потреби майбутніх фахівців, напрямом підготовки яких є «Готельно-ресторанна справа», у термінологічному словнику, необхідному для їх участі в лекціях, семінарах, конференціях, де робочою мовою є іноземна. Знання іноземної мови економіки і бізнесу дозволить студентам працювати з різними підручниками, науковими журналами, статтями, статутними документами, контрактами і т.п. для отримання відповідної професійної інформації.

Модуль «Розвиток професійно орієнтованої комунікативної мовної компетенції для ефективного спілкування у сфері готельно-ресторанного бізнесу» має на меті сформувати у студентів стійкі знання базової термінології сфери менеджменту та вміння застосовувати ці знання в різноманітній діяльності, включаючи читання фахових текстів, отримання інформації з різних джерел із питань готельно-ресторанного бізнесу, обмін інформацією та участь у бесідах на професійну тематику.

Модуль «Лексичний мінімум ділових контактів, ділових зустрічей, нарад та мовні особливості ділового листування» повинен задовольнити потребу студентів у певних комунікативних уміннях: заповнення бланків, відправлення електронних повідомлень, написання ділових листів та ін. такі вміння визначають мовленнєві функції, виконання яких очікується від користувача мови (наприклад оформлення ділового листа).

2 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Державна комісія перевіряє бланк оцінювання за ключем і зазначає співпадання (правильні відповіді) і розбіжності (помилкові відповіді), підраховує і зазначає кількість правильних відповідей та проставляє оцінку за тестування і перевіряє вірність розв'язання комплексного ситуаційного завдання.

Таблиця відповідності балів та критеріїв оцінювання
державної атестації студентів ОКР «бакалавр»
при розв'язанні ситуаційного завдання

За шкалою ECTS	За шкалою ВНЗ	За раціональною шкалою	Коментар
1	2	3	4
A	90-100 %	відмінно	Студент надав понад 90 % правильних відповідей з <i>тестових завдань</i> . Комплексне <i>ситуаційне завдання</i> виконане повністю, відповідь обґрунтовано, висновки й пропозиції аргументовані й оформлені належним чином.
B	82-89 %	добре	Студент надав понад 82-89% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i> . Комплексне <i>ситуаційне завдання</i> виконане повністю, але припущено незначних неточностей в розрахунках або оформленні.
C	74-81 %	добре	Студент надав понад 74 - 81% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i> . Комплексне <i>ситуаційне завдання</i> виконане повністю, але припущено незначних неточностей в розрахунках або оформленні; або за умови належного оформлення завдання виконано не менше як на 74%.

Продовження таблиці

1	2	3	4
D	64-73 %	задовільно	Студент надав понад 64 - 73% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i> . Комплексне <i>ситуаційне завдання</i> виконане не менш як на 64% за умови належного оформлення.
E	60-63 %	задовільно	Студент надав понад 60 - 63% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i> . Комплексне <i>ситуаційне завдання</i> виконане не менш як на 60% за умови належного оформлення.
FX	35-59 %	незадовільно	Студент надав менше 60% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i> . Комплексне <i>ситуаційне завдання</i> виконане менш як на 60 %, припущені принципові помилки в розрахунках і оформленні.
F	1-34 %		Студент надав менш 35% правильних відповідей з <i>тестових завдань</i> . Комплексне <i>ситуаційне завдання</i> виконане або виконане менш як на 30%, припущені принципові помилки в розрахунках і оформленні.

При формуванні загально оцінки виходити з того, що у структурі комплексного державного екзамену тестові завдання становлять 50%, комплексне кваліфікаційне завдання (ситуаційна вправа) – 50%.

Рішення щодо присвоєння кваліфікації «бакалавр» Державна екзаменаційна комісія приймає за умови отримання студентом позитивної оцінки, як за тести, так і за виконання комплексного кваліфікаційного завдання.

У разі отримання студентом незадовільної оцінки хоча б із однієї складової, комплексний державний екзамен оцінюється «незадовільно».

Рекомендовані джерела з дисциплін

Організація готельного господарства

1. Економіка готельного господарства та туризму : опорний конспект лекцій / уклад. Т. І. Ткаченко, С. П. Гаврилюк, О. О. Каролоп. – К. : КНТЕУ, 2009. – 220 с.
2. Косолапов А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. – 4-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2008. – 200 с.
3. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посібник / Г. Я. Круль. – К. : Центр
4. Лук'янов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посібник / В. О. Лук'янов, Г. Б. Мунін. – 2-ге вид. переробл. і допов. – К. : Кондор, 2012. – 346 с.
5. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
6. Маркетинг у готельно-ресторанному господарстві : опорний конспект лекцій / уклад. Л. М. Гопкало, О. В. Полтавська. – К. : КНТЕУ, 2008. – 65 с.
7. Мельниченко С. В. Маркетингова політика в готельному бізнесі : монографія / С. В. Мельниченко, А. В. Магалецький. – К. : КНТЕУ, 2011. – 344 с.
8. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко ; за заг. ред. М.М. Поплавського, О. О. Гаца. – К. : Кондор, 2008. – 460 с.
9. Мусакин А. А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А. А. Мусакин. – СПб. : Питер, 2009. – 320 с.
10. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – 3-тє вид. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
11. Організація готельного господарства : навч. посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К. : Кондор, 2012. – 338 с.
12. Організація готельного господарства : опорний конспект лекцій. Ч. 1 / авт.: М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : КНТЕУ, 2010. – 71 с.
13. Організація готельного господарства : опорний конспект лекцій. Ч. 2 / авт.: М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : КНТЕУ, 2010. – 72 с.

14. Стратегічний розвиток туристичного бізнесу : монографія / А. А. Мазаракі, Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко та ін. ; за заг. ред. А. А. Мазаракі. – К. : КНТЕУ, 2010. – 596 с.
15. Туризм и гостиничное хозяйство : Учеб. пособие / Л. П. Шматько, Л. В. Жолобова, Г. И. Ляшко и др. ; Под ред. Л.П. Шматько. – 3-е изд., исправ. и допол. – М : МарТ, 2007. – 352 с.
16. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг = Marek Turkowski. Marketing uslug hotelarskich : учеб.-метод. пособие / Марек Турковский. – пер. с польск. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 296 с.
17. Управління якістю послуг готелів: методологія та практика : монографія / Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко, М. В. Босовська, О. В. Полтавська. – К. : КНТЕУ, 2012. – 728 с.
18. Филипповский Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2008. – 176 с.
19. Франчайзинг у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, А. С. Артеменко, Ю. В. Кошиль ; за ред. Л. С. Трофименко, О. О. Гаца. – К. : Кондор, 2008. – 370 с.

Організація ресторанного господарства

1. Закон України “Про підприємництво”. Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. № 1328–XIV.
2. Закон України “Про підприємства в Україні”. Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
3. Закон України «Про захист прав споживачів». Відомості Верховної Ради України, 1991 р., № 30.
4. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
5. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (затв. Держспоживстандарт України від 01.07.04).
6. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
7. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования».
8. Рекомендації. «Характеристики підприємств громадського харчування за типами та класами» (Затв. МЗЕЗторгом України від 09.09.99).

9. ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения» (міждержавний стандарт, визнаний Україною, як національний).
10. Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 03.01.2003 р., № 2. “Рекомендовані норми технічного оснащення закладів громадського харчування”.
11. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
12. Черевко О. І., Малюк Л. П., Дейниченко Г. В. Збірник нормативних документів державного регулювання у сфері ресторанного бізнесу. – Харків: ПКФ “Фавор ЛТД”, 2003. – 440 с.
13. Усіна А. І. Організація послуг харчування: підруч./ А. І. Усіна, О. Ю. Давидова, І. В. Сегеда, Т. П. Кононенко; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2014. – 304 с.
14. Давидова О. Ю. Ресторанний менеджмент [Текст]: підручник / О. Ю. Давидова, А. І. Усіна, І.В. Середа; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2014. – 328 с.
15. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания. Ростов на Дону, Феникс, 2007. – 352 с.
16. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства / В. В. Архіпов , В.А Русавська – К: Центр учбової літератури, 2009-340 с.
17. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства / В. В. Архіпов – К, Інкос, 2007. – 280 с.
18. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / В. В. Усов –М: Профобридат, 2004 207 с.
19. П’ятницька Н. О. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства / Н. О. П’ятницька. – К: КНТУ, 2009 – 632 с.
20. Малюк Л. П. Організація виробництва на підприємствах: навч. посіб. /. Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко – Полтава, ПУСКУ, 2009 – 254 с.
21. Архіпов В. В. Організація виробництва на підприємствах ресторанного господарства: підруч./ В. В. Архіпов – К.: Вища школа, 2008. – 346 с.
22. Шаповалов Н. Н. Организация работы предприятий общественного питания./Н. Н. Шаповалов – М.: Экономика, 1990. – 272 с.
23. Петрищев Н. А. Карты организации труда на предприятиях общественного питания./ Н. А. Петрищев. – К.: Техника, 1986. – 168 с.

24. Гаджинский А. М. Логистика / А. М. Гаджинский – М.: “Дашков и К^о”, 2002. – 408 с.
25. Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.horeca.ru>.
26. Нормативні акти України [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://world-v-tourism.com>.
27. Официальный сайт компании «Ресторатор Украина» [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.restorator.com.ua/rus/index.html>
28. Сервер Верховної Ради України [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
29. Портал професіоналів готельної індустрії [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.hoteliero.com/ru>.

Технологія продукції ресторанного господарства

1. ДСТУ 4281 : 2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація». К.: Держспоживстандарт України. – 2004.
2. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник [Текст]. – на заміну ДСТУ 3230-95; чинний від 2001-10-01. – Київ: Держстандарт України, 2001. – 33 с.
3. Артемова Е. Основы технологии продукции общественного питания / Е. Артемова. М.: – Издательство КНОРУС, 2007. – 336 с.
4. Усов В. В. Основы кулинарного мастерства : учебник / В. В. Усов; Издательство. – М.: Издательство "Академия/Academia, 2007. – 608 с.
5. Потапова И. И. Первичная обработка продуктов : / И. И. Потапова, Н. В. Корнеева. – М.: Издательство "Академия/Asacietia", 2008. – 80 с.
6. Богушева В. И. Технология приготовления пищи : учебно-метод.пособие / В. И. Богушева, Е. И. Богушева. — М.: издательство ФЕНИКС, ТОВАРИСТВО, 2007. – 320 с.
7. Хлебников В. И. Технология продукции общественного питания : Учебники и учебные пособия для студентов высших учебных заведений / В. И. Хлебников, А. С. Ратушный; ред. Б. А. Баранов. – В 2 книгах. – М.: Изд. Мир, 2007 – 351 с.
8. Бутейкис Н. Г. Технология приготовления мучных кондитерских изделий : пособие / Н. Г. Бутейкис, А. А. Жукова. – М.: Издательство "Академия/Academia", 2008. – 304 с.

9. Антонова Р. П. Сборник изысканных рецептов XX века для предприятий общественного питания / Р. П. Антонова – 2-е изд., – М.: Издательство: ПрофиКС, 2007. – 136 с.
10. Антонова Р. П. Сборник рецептов напитков для предприятий общественного питания / Р. П. Антонова – М.: Издательство: ПрофиКС, 2006. – 130 с.
11. Арет В. А. Физико-механические свойства сырья и готовой продукции : учеб. Пособие / В. А. Арет, Б. Л. Николаев, Л. К. Николаев. – М.: Издательство: ГИОРД, 2008. – 448 с.
12. Богушева В. И. Технология приготовления пищи: ученик / В. И. Богушев, Е. И. Богушев. – М.: Издательский центр, ИКІД МарТ, МарТ, 2004. – 320 с.
13. Васюкова А. Т. Современные технологии хлебопечения / учебно-практическое пособие / А. Т. Васюкова, В. Ф. Пучкова. – изд. 2. – М.: Издательство: ИТК "Дашков и К", 2008. – 224 с.
14. Васюкова А. Т. Современные технологии хлебопечения / учебно-практическое пособие / А. Т. Васюкова, В. Ф. Пучкова. – М.: Издательство: ИТК "Дашков и К", 2007. – 224 с.
15. Введение в технологии продуктов питания. Лабораторный практикум: Учебники и учебные пособия для высших учебных заведений / О. М. Аношина [и др.]. – М.: Изд.: Колос, КОЛОСС, 2007. – 248 с.
16. Введение в технологии продуктов питания. Лабораторный практикум: Учебники и учебные пособия для высших учебных заведений / О. М. Аношина. – М.: Издательство Колос, 2007. – 248 с.
17. Годунова Л. Е. Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания : Л. Е. Годунова, М. Т. Лабзина. – М.: Издательство: ПрофиКС, 2007.–776 с.
18. Долгополова С. Новые кулинарные технологии : Библиотека Шеф-повара / С. Долгополова. – М.: Издательство: Ресторанные ведомости, 2005. – 272 с.
19. Дуденко Н. В. Фізіологія харчування / Н. В. Дуденко, Л. Ф. Павлоцька. – Харків.: НВФ «Студцентр», 1999. – 392 с.
20. Ермилов С. В. Мучные кондитерские изделия из дрожжевого теста / С. В. Ермилов, Е. И. Соколова. — М.: Издательство "Академия/Асасіетіа", 2008. – 64 с.

21. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для закладів громад, харчування всіх форм власності / О. М. Шалимінов, Т. П. Дятченко, І. О. Кравченко та ін. – К.: А.С.К., 2000. – 848 с.
22. Ермилов С. В. Мучные кондитерские изделия из дрожжевого теста / С. В. Ермилов, Е. И. Соколова. – М.: Издательство "Академия/Асасіетіа", 2007 – 64 с.
23. Касьянов Г. И. Технология субтропических и пищевкусковых продуктов / учеб. Пособие / Г. И. Касьянов, И. И. Татарченко, И.Г. Махначев. – М.: Издательство "Академия/Асасіетіа", 2004. – 384 с.
24. Качурина Т. А. Кулинария : учеб. пособие / Т. А. Качурина. – М.: Издательство "Академия/Асасіетіа", 2007. – 272 с.
25. Ковалев Н. И. Технология приготовления пищи : учебник / И. И. Ковалева, М. Н. Куткина, В. А. Кравцова. М.: "Деловая литература", 2005. – 467 с.
26. Кузнецова Л. С. Ассортимент и качество кулинарной и кондитерской продукции : учеб. пособие / Сиданова М. Ю., Дубцов Г. Г. – 3-е изд. – М.: Издательство "Академия/Асасіетіа", 2006. – 240 с.
27. Лабораторный практикум по общей и специальной технологии пищевых производств : учеб. пособие для студентов вузов по специальностям направления «Пищевая инженерия» / О. М. Аношина [и др.]. – М.: КОЛОСС, ИЗДАТЕЛЬСТВО, 2007. – 183 с.
28. Павлов А. В. Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий : учеб. пособие. – 10-е изд. – М.: Издательство: ПрофиКС, 2008. – 296 с.
29. Пащенко Л. П. Технология хлебобулочных изделий / Л. П. Пащенко, И. М. Жаркова. – М.: Издательство "Академия/Асасіетіа", 2008. – 389 с.
30. Потапова И. И. Холодные блюда и закуски / И. И. Потапов, Н. В. Корнеева. – М.: Издательство "Академия/Асасіетіа", 2008. – 80 с.
31. Пивоваров П. П. Теоретична технологія продукції громадського харчування /Навчальний посібник Частина І. Білки в технології продукції громадського харчування. – Харків: ХДАТОХ, 2000. – 116 с.
32. Пивоваров П. П. Гринченко О. О. Теоретична технологія продукції громадського харчування /Навчальний посібник Частина ІІ. Вуглеводи в технологічному процесі виробництва продукції громадського харчування. /- Харків: ХДАТОХ, 2001. – 161 с.
33. Пивоваров П. П. Теоретична технологія продукції громадського харчування /Навчальний посібник Частина ІІІ. Ліпіди та їх значення у формуванні фізико-хімічних показників сировини та продукції громадського харчування./ Харків: ХДАТОХ, 2002. – 88 с.

34. Пивоваров П. П. Прасол Д. Ю. Теоретична технологія продукції громадського харчування/Навчальний посібник Частина IV. Вода та її значення у формуванні фізико-хімічних, органолептичних показників сировини та продуктів харчування./ Харків: ХДУХТ, 2003. –48 с.

35. Пищевая химия /Нечаев А. ., Траутенберг С. ., Кочеткова А. и др./ Под ред. А. . Нечаева. –СПб.: ГИОРД, 2001. –592 с.

36. Шуміло Г. . Технологія приготування їжі: навчальн. Посібник / Г. І. Шуміло. – Ужгород.: Госпрозрахунковий редакц.-видавничий відділ комітету інформації, 1999. – 556 с.

37. Журнал «Ресторатор» [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:– <http://www.restaurator.ru>

38. Бізнес в Україні [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:– <http://www.ukrbiz.net>

39. Кейтеринг или выездное ресторанное обслуживание [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: – <http://cascade-events.ru>

40. Італійський ресторан [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:– <http://pantagruel.com.ua>

41. Журнал для специалистов торговли и ресторанного бизнеса [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: – <http://torg.spb.ru>

Менеджмент готельно-ресторанного господарства

1. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посібник / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев, С. І. Руденко; за заг. ред. М. М. Поплавського, О. О. Гаца. – К. : Кондор, 2008. – 460 с.

2. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2009. – 408 с.

3. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно: полное практическое руководство / В. К. Сирый, И. О. Бухаров, С. В. Ярков, Ф. Л. Сокирянский. – М. : Эксмо, 2008. – 352 с. : ил. + CD. – (Профессиональные издания для бизнеса).

4. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії: навч. посібник / Н. В. Чорненька. – 3-тє вид., доп. і перероб. – К. : Атіка, 2009. – 392 с.

5. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.

6. Ковальчук Т. І. Менеджмент та маркетинг у громадському харчуванні. Тлумачний термінологічний словник (англійська, російська та українська мови) / Т. І. Ковальчук. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 208 с.

7. Організація готельного господарства : опорний конспект лекцій. Ч. 2 / авт.: М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К. : КНТЕУ, 2010. – 72 с.
8. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька, Л. В. Лукашова та ін. ; за ред. Г. Т. П'ятницької. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : КНТЕУ, 2010. – 430 с. + CD.
9. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Нечаюк. – 3-тє вид. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 344 с.
10. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2010. – 472 с.
11. Проектування готелів : навч. посібник / А. А. Мазаракі, М. І. Пересічний, С. Л. Шаповал та ін. ; за ред. А. А. Мазаракі. – К. : КНТЕУ, 2012. – 340 с.
12. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підручник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – 2-ге вид., переробл. та допов. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.

Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства

1. Банько В. Г. Будівлі, споруди, обладнання туристських комплексів та їх експлуатація: Навч. посібник / В. Г. Банько. – К : Центр інформаційних технологій, 2006. – 292 с.
2. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: Підручник / А. А. Мазаракі, Н. П. Благополучна, І. І. Гайовий та ін.; За ред. Н. О. П'ятницької. – К : КНТЕУ, 2006. – 632 с.
3. Устаткування закладів ресторанного господарства. Розділ "Теплове устаткування": Опорний конспект лекцій / Уклад. Т. Б. Паригіна. – К : КНТЕУ, 2007. – 91 с.
4. Устаткування у готельному та ресторанному господарстві : опорний конспект лекцій для студ. спец. "Менеджмент організацій" спеціалізацій "Менеджмент туристичної індустрії", "Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу" / уклад. І. І. Тарасенко. – К : КНТЕУ, 2008. – 77 с.
5. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту: підручник / Х. Й. Роглев. – К. : Кондор, 2009. – 408 с.
6. Інженерне обладнання будівель: підручник / В. С. Кравченко, Л. А. Саблій, В. І. Давидчук, Н. В. Кравченко; за ред. В. С. Кравченка. – К. : Професіонал, 2008. – 480 с.

7. Введение в специальность "Машины и аппараты пищевых производств" : учебник / С. Т. Антипов, В. Е. Добромиров, И. Т. Кретов и др. ; под ред. В. А. Панфилова. – М. : КолосС, 2008. – 184 с. : ил. – (Учебники и учебное пособие для студентов высших учебных заведений).

8. Гайворонский К. Я. Технологическое оборудование предприятий общественного питания и торговли : учебник / К. Я. Гайворонский, Н. Г. Щеглов. – М.: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2008. – 480 с. – (Профессиональное образование).

9. Устаткування закладів ресторанного господарства : навч. посібник / І. О. Конвісер, Г. А. Бублик, Т. Б. Паригіна, Ю. М. Григор'єв ; за ред. І. О. Конвісера. – К. : КНТЕУ, 2009. – 566 с.

10. Устаткування закладів ресторанного господарства (механічне) : опорний конспект лекцій / уклад. І. І. Тарасенко. – К. : КНТЕУ, 2009. – 57 с.

11. Устаткування закладів ресторанного господарства (механічне) : опорний конспект лекцій / авт. І. І. Тарасенко. – К. : КНТЕУ, 2010. – 57 с.

12. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / А. А. Мазаракі, Н. О. П'ятницька, Г. Т. П'ятницька та ін. ; за ред. Н. О. П'ятницької. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.

13. Шаповал С. Л. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування: навч. посібник / С. Л. Шаповал, І. І. Тарасенко, О. П. Шинкаренко; за заг. ред. А. А. Мазаракі. – К. : КНТЕУ, 2010. – 240 с.

14. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: навч. посібник / В. В. Архіпов, В. А. Русавська. – 2-ге вид. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 342 с.

15. Шаповал С. Л. Устаткування закладів ресторанного господарства. Механічне устаткування: навч. посібник / С. Л. Шаповал, І. І. Тарасенко, О. П. Шинкаренко; за заг. ред. А. А. Мазаракі. – К. : КНТЕУ, 2011. – 240 с.

16. Каталог теплового устаткування закладів ресторанного господарства : навч.-метод. видання / авт.: Т. Б. Паригіна, Н. П. Форостяна. – К. : КНТЕУ, 2011. – 212 с.

17. Устаткування підприємств: опорний конспект лекцій / авт. І. І. Тарасенко. – К. : КНТЕУ, 2012. – 128 с.

Аналіз діяльності підприємств тур індустрії

1. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия: учеб. пособие для вузов / под ред. Проф. Н. П. Любушина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 471 с.

2. Базілінська О. Я. Фінансовий аналіз: теорія та практика: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / О. Я. Базілінська. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 328 с.
3. Бочаров В. В. Финансовый анализ. Краткий курс. 2-е изд. / В. В. Бочаров – СПб.: Питер, 2008. – 240 с.
4. Гинзбург А. И. Экономический анализ. / А. И. Гинзбург – СПб.: Питер, 2005. – 176 с.
5. Доля В. Т. Экономический анализ: теория и практические методики: Учебное пособие. / В. Т. Доля – К.: Кондор, 2003. – 208 с.
6. Ефимова О. В. Финансовый анализ / О. В. Ефимова – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Бухгалтерский учет, 2002. – 528 с.
7. Замедлина Е. А., Козырева О. Н. Экономика отрасли: туризм: Учеб. пособие. / Е. А. Замедлина, О. Н. Козырева – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. – 205 с.
8. Канке А. А., Кошечая И. П. Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия: Учебное пособие. / А. А. Канке, И. П. Кошечая – М.: Форум: ИНФРА-М, 2004. – 288 с.
9. Коган Т. Л., Бабуцкий П. Я. Экономика, организация и планирование гостиничного хозяйства. / Т. Л. Коган, П. Я. Бабуцкий – К. Вища школа, 1980. – 230 с.
10. Кононенко О. Анализ финансовой отчетности. / О. Кононенко – Х.: Фактор, 2005. – 156 с.
11. Костирко Р. О. Фінансовий аналіз: навч. посібник. / Р. О. Костирко – Х.: Фактор, 2007. – 784 с.
12. Костюк В. О. Техніко-економічний аналіз діяльності підприємств міського господарства. Навчальний посібник. / В. О. Костюк – Харків: ХДАМГ, 2002. – 162 с.
13. Савицька Г. В. Економічний аналіз діяльності підприємства: Навч. посібник. / Г. В. Савицька – К.: Знання, 2005. – 662 с.
14. Соболев Ю. В. Стратегія підприємства та стратегічний менеджмент: навч. посібник / Ю. В. Соболев, В. Л. Дикань, О. Г. Дейнека, Л. О. Позднякова. – Х.: ТОВ «Олант», 2002. – 416 с.
15. Соболева Е. А., Соболев И.И. Финансово-экономический анализ деятельности туристской фирмы: Учебно-методическое пособие. / Е. А. Соболева, И. И. Соболев – М.: Финансы и статистика, 2002. – 128 с.
16. Ткаченко Т. І., Гаврилюк С. П. Економіка готельного господарства і туризму: Навч. Посібник. / Т. І. Ткаченко, С. П. Гаврилюк – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 179 с.

17. Чечевицына Л. Н. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник / Л. Н. Чечевицына. – Изд. 3-е, доп. и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 279 с.
18. Чуев И. Н., Чечевицына Л. Н. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: Учебник. / И. Н. Чуев, Л. Н. Чечевицына – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2004. – 352 с.
19. Шиян Д. В. Фінансовий аналіз: навч. посібн. / Д. В. Шиян, Н. І. Строченко. – К.: Видавництво А.С.К., 2003. – 240 с.
20. Янковский К. П. Организация инвестиционной и инновационной деятельности. / К. П. Янковский, И. Ф. Мухарь – СПб: Питер, 2001. – 448 с.

Економіка і ціноутворення на підприємствах тур індустрії

1. Агафонова Л.Г., Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання. Навч. посіб. / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – К.: Знання України, 2002.
2. Балабанов И. Т., Экономика туризма. : Учеб. пособие. / И. Т. Балабанов, Балабанов А. И. – М.: Финансы и статистика, 2009.
3. Горбылева З. М. Экономика туризма. : Учеб. пособие. / З. М. Горбылева. – Минск: БГЭУ, 2012.
5. Гуляев В. Г. Туризм: экономика и социальное развитие. : Учеб. пособие. / В. Г. Гуляев. – М.: Финансы и статистика, 2013.
6. Ткаченко Т. І., Економіка готельного господарства і туризму. Навч. посіб. / Т. І. Ткаченко, С. П. Гаврілюк. – К. : КНТЕУ, 2013.
7. Цены и ценообразование : Учеб. пособие. Под ред. В.Е. Есипова. – СПб.: Питер, 2012.
8. Шарапова А. О. Ціноутворення у туризмі. : Навч. посіб. / А. О. Шарапова. – К. : КНТЕУ, 2007.
9. Экономика современного туризма: Учеб. пособие. / Под ред. Г. А. Карповой. — СПб.: Герда, 2005.
10. Яковлев Г. А. Экономика и статистика туризма.: Учеб. пособие. / Г. А. Яковлев. – М.: Изд. РДЛ, 2004.
11. Господарський кодекс України (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України, 2003. – № 18, № 19-20, № 21-22. – С. 144.
12. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» // Відомості Верховної Ради України, 2004. – №13. – С. 180.
13. Закон України «Про курорти» // ВВР. – 2000. – № 50. – С. 435-451.
14. Курортні ресурси України. – К: «Укрпрофоздоровниця», 1999. – 344 с.

15. Закон України «Про охорону та використання пам'яток історії та культури» // Відомості Верховної Ради. – 2000. – №39.
16. Концепції, визначення і класифікації для статистики туризму. Технічний посібник № 1. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: – <http://www.world-tourism.org>
17. Податковий кодекс України // Відомості Верховної ради України, 2011. – № 13-14, № 15-16, № 17. – С. 112 (зі змінами за Законом України № 3741 – VI від 20.09.2011р.).
18. Цивільний кодекс України (зі змінами та доповненнями) // Відомості Верховної Ради України, 2003. – № 40-14. – С. 356.
19. Методика розрахунку обсягів туристичної діяльності. – Наказ Державної туристичної адміністрації України та Державного комітету статистики України від 12.11.2003 р. – № 142/394. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1128-03>
20. Осипов В. І. Економіка підприємства: Підручник. / В. І. Осипов – Одеса: Маяк, 2005. – 720 с.
21. Положення (Стандарт) бухгалтерського обліку 15 «Дохід», зареєстроване в Мінюсті України 14.12.1999 р. за № 860/4153.
22. Положення (Стандарт) бухгалтерського обліку 16 «Витрати», зареєстроване в Мінюсті України 19.01.2000 р. за № 27/4248.
23. Положення (Стандарт) бухгалтерського обліку 17 «Податок на прибуток», зареєстроване в Мінюсті України 20.01.2001 р. за № 47/5238.
24. Положення (Стандарт) бухгалтерського обліку 3 «Звіт про фінансові результати», зареєстроване в Мінюсті України 21 червня 1999 р. за № 397/3690.
25. Сідун В. А. Економіка підприємства: Навч. посіб.: Вид. 2-ге, перероб. та доп. / В. А. Сідун, Ю. В. Пономарьова. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 356 с.
26. Слиньков В. Н. Бизнес-план и организация финансово-хозяйственной деятельности предприятия: Учеб. пособие. 2-е изд., стереотипное. – К.: Алерта, 2006. – 456 с.
27. Стадницький Ю. І. Просторова економіка: Навчальний посібник / Ю. І. Стадницький, І. В. Бакушевич, Ю. Ю. Стадницька. – Тернопіль : ТІСІТ, 2011.–400 с.
28. Стадницький Ю. І. Просторові аспекти конкуренції технологій: монографія / Ю. І.Стадницький, О. Е.Товкан, А. В.Симак, Л. М.Коваль. – Хмельницький: ХНУ, 2009. –95 с.

29. Чепурда Л. М. Економіка та організація діяльності об'єднань підприємств: Навч. посіб. / Л. М. Чепурда, С. С. Беляева, М. В. Плахотнікова; Під заг. ред. Л. М. Чепурди. – К.: Професіонал, 2005. – 272 с.

Іноземна мова (за професійним спрямуванням)

1. Большой англо-русский словарь: в 2-х т. Ок. 160 000 слов. / Авт. Ю. Д. Аперсян, И. Р. Гальперин, Р. С. Гинзбург и др. Под общ. рук. И. Р. Гальперина и Э. М. Медниковой. В 2-х т. – 4-е изд., испр., с дополнением. – М.: Рус. яз., 1987.

2. Буданов С. І., Тріщ О. М. Geschäftsdeutsch. Ділова німецька мова./ С. І. Буданов, О. М. Тріщ. – Харків: “ТОРСІНГ ПЛЮС” 2006. – 112 с.

3. Бориско Н. Ф. и др. Deutsch intensive: Интенсивный курс немецкого языка / Н. Ф. Бориско, Н. В. Бессмертная, Н. А. Красовская; Под ред. Н. Ф. Бориско. – 3-е изд., исправленно и переработанно. – К.: А.С.К., 2001. – 400 с.

4. Видо-часові форми англійського дієслова: Навч. посібник // Вуколова В. О., Замкова Н. Л., Іваницька Н. Б., Чумк Т. П., Яцишин О. М. – К.: Вид. центр КНТЕУ, 2004. – 151 с.

5. Зубков М., Мюллер В. Сучасний англо-український та українсько-англійський словник. – Х.: “Школа”, 2005. – 768 с.

6. Маккензен Л. Немецкий язык. Универсальный справочник / Пер. с немецкого Е. Захарова. – М.: Аквариум, ООО “Издательство АСТ-ЛТД”, 1998. – 592 с.

7. Паремская Д. А. Практическая грамматика (немецкий язык): Учеб. пособие / Паремская Д. А. – 2-е изд. – Мн.: Высш. шк., 2003. – 350 с.

8. Русско-английский внешнеторговый и внешнеэкономический словарь / И. Ф. Жданова, И. Н. Браслова, Н. П. Васильева и др. – 3-е изд., стереотип. – М.: Рус. яз., 1998. – 1022 с.

9. Словарь активного усвоения лексики английского языка. – М.: Рус. яз., 1988. – 710 с.

10. Словарь иностранных слов. – 9-е изд., испр. – М.: Русский язык, 1982. – 608 с.

11. Economics. Англо-русский словарь-справочник. Долан Э., Домненко Б. М.: «Лазурь», «Бухгалтерский учет», 1994. – 542 с.

12. Oxford Business English Dictionary for Learners of English / Dilys Parkinson (ed.). Oxford University Press, 2005. – 616 p.
13. Oxford Collocations Dictionary for Students of English. Oxford University Press. Fourth impression, 2005. – 897 p.
14. Oxford Dictionary of Phrasal Verbs. / A.P. Cowie & R. Mackin. Oxford University Press. Second Edition, 2003. – 517 p.
15. Oxford Idioms Dictionary for Learners of English. Oxford University Press. Second Edition, 2003. – 517 p.
16. Oxford Learner's Thesaurus (ed. Lea D., Bradbery J., Poole R., Warren H.). Oxford University Press, 2008. – 1008 p.
17. Oxford WORDPOWER Dictionary. / Sally Wehmeier (ed.). Oxford University Press. Seventh impression, 1999. – 746 p.

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

з підготовки до державного екзамену
освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр

*(для студентів 4 і 5-го курсів усіх форм навчання
напрямку підготовки 6.140101 – Готельно-ресторанна справа)*

Укладачі: **ПИСАРЕВСЬКИЙ** Ілля Матвійович
АНДРЕНКО Ірина Борисівна

Відповідальний за випуск: *С. О. Погасій*

Редактор: *О.В. Михайленко*

Комп'ютерний набір: *І. Б. Андренко*

Комп'ютерне верстання: *А. А. Шипенко*

План 2013, поз. 438 М.

Підп. до друку 19.01.2015 р.
Друк на ризографі.
Зам. №

Формат 60x84/16
Умовн. друк. арк. 2,9
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4705 від 28.03.2014 р.